

DELIBERA N. 15/23/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FA.MA. GROUP/FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A
(GU14/557167/2022)**

E

F. DITTA/ FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A (GU14/570944/2022)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 maggio 2023;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito “*Codice*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di*

comunicazioni elettroniche”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTE le istanze degli utenti FA.MA Group e F. Ditta , rispettivamente del 12/10/2022 e del 07/12/2022, constatata la connessione delle stesse sotto il profilo oggettivo e preso atto della richiesta di riunione dei procedimenti, in atti;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione degli istanti

Gli istanti, in riferimento alle utenze *business* n. 05711556xxx e n. 05711554xxx, rispettivamente assegnate a FA.MA. Group e F. Ditta, nel corso della procedura hanno rappresentato quanto segue:

a. il Sig. M. F., quale titolare della ditta omonima, aveva stipulato un contratto con Fastweb S.p.A. avente ad oggetto l'erogazione dei servizi telefonici sull'utenza n. 05711554xxx, previo passaggio da Vodafone Italia S.p.A.;

b. ciò stante, *«non ricevendo comunicazioni in merito né all'attivazione della linea fissa nr. 05711554xxx e né all'invio delle nuove sim dati telefoniche, ho contattato il Sig. M. F. (colui che mi ha fatto stipulare il contratto con Fastweb) per evidenziare il problema; mi è stato comunicato che sarei stato contattato da un operatore Fastweb al fine di ricevere chiarimenti»*;

c. il Sig. F., tuttavia, anziché inviare la fattura della ditta individuale F., ha erroneamente inviato la fattura della ditta FA.MA. Group, della quale risulta essere il legale rappresentante;

d. Fastweb S.p.A., presso la sede della ditta individuale F., ha quindi installato il *router* e attivato i servizi telefonici sulla numerazione 05711556xxx che però apparteneva alla ditta FA.MA. Group, ubicata altrove;

e. conseguentemente, presso la sede della ditta FA.MA. Group è stato interrotto sia il servizio voce che dati.

In base a tali premesse, gli istanti hanno avanzato le seguenti richieste:

i. riattivazione immediata *«del contratto di FA.MA. GROUP con VODAFONE»*, nonché *«intestazione corretta utenze e ripristinato il servizio»*;

ii. la corresponsione dell'indennizzo *«per tutto il disagio subito per € 1.500,00»*;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami nella misura di euro 300,00.

2. La posizione degli operatori

Vodafone Italia S.p.A., nelle memorie depositate nel fascicolo GU14/557167/2022, ha dichiarato che *«l'utente Fa.Ma. Group aveva attivo con Vodafone un link di rete fissa OneBusiness con associato il numero 05711556xxx»*. In data 29/08/2022, risulta poi inserita da Fastweb S.p.A. una richiesta di GNP, espletata correttamente in data 08/09/2022.

Nell'ambito del procedimento GU5/551222/2022, depositato dall'istante Fa.Ma. Group in data 19/09/2022, l'operatore ha comunicato che *«per il rientro sarebbe stato necessario sottoscrivere nuovo contratto, comunicando il codice di migrazione. A seguito di sottoscrizione di nuova pda ad inizio ottobre, in data 20 ottobre 2022 è stata attivata nuova linea con profilo OneNet P.Iva, con attribuzione di numero provvisorio. Lo stesso giorno è stata inserita richiesta di GNP per il numero 05711556xxx, andata in scarto con causale "codice segreto errato". Una volta ricevuto il codice corretto e aggiornato, è stata inserita nuova richiesta il 14 novembre 2022, regolarmente espletata il 25 novembre 2022»*.

La Società ha poi contestato la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, atteso che non vi sono in atti reclami diretti a Vodafone Italia S.p.A.

Infine, nelle memorie depositate nel fascicolo GU14/570944/2022, l'operatore ha dichiarato che l'utente ha attivi, con codice cliente 6.701747, il link di rete fissa con numerazione associata 05711554xxx, presso la sede di via Xxx in Empoli e 4 SIM mobili; ha poi precisato che *«non risultano richieste di mnp out per le sim mobili. Anche per quel che concerne la numerazione 0571155xxx non risultano a sistema richieste di migrazione o GNP out da parte di altro OLO e la linea è attualmente attiva in Vodafone»*.

Fastweb S.p.A., nelle memorie depositate nel fascicolo GU14/557167/2022, ha dichiarato che *«gli accadimenti per cui è causa sono frutto di un grossolano errore commesso dal Sig. F. in sede di richiesta portabilità. La circostanza è infatti confermata in ricorso dalla stessa controparte che afferma "Purtroppo ho erroneamente inviato (a Fastweb, ndr) la fattura non della ditta individuale F. ma della ditta FA.MA. GROU, della quale sono il legale rappresentante". Il compimento della portabilità di un numero errato è pertanto dovuto a palese errore del ricorrente che, con la dovuta diligenza, avrebbe dovuto porre in essere le condizioni affinché la procedura fosse correttamente radicata con il numero della sua omonima Ditta Individuale e non quello della FA.MA, Group »*, richiamando, in proposito, il disposto di cui all'articolo 1227 del codice civile.

Fastweb S.p.A. ha poi rilevato che *«il Servizio Clienti Fastweb, nonostante l'assenza di reclami specifici, abbia comunque compiutamente e tempestivamente prestato supporto al Sig. F. in sede di gestione GU5 fornendogli le informazioni utili alla risoluzione del problema sollevato, precisandogli come il recupero della numerazione fosse possibile solo azionando richiesta ad hoc all'operatore Vodafone e comunicandogli il Codice di Migrazione per radicare tale procedura»*.

L'operatore ha anche evidenziato che *«inammissibile è altresì la richiesta di indennizzo per l'asserito mancato riscontro al reclamo in quanto nessun reclamo è mai stato inviato a Fastweb da parte del Sig. F.. Nessuna evidenza vi è infatti agli atti della procedura»*. A tal proposito la Società ha altresì richiamato l'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi secondo cui *«[s]ono esclusi gli indennizzi previsti dal*

presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza".

Fastweb S.p.A., nelle memorie depositate nel fascicolo GU14/570944/2022, ha ribadito la prospettazione dei fatti come sopra riportati e, per tutto quanto rappresentato, ha escluso la propria responsabilità in merito ai fatti oggetto di contestazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate nelle rispettive istanze di definizione possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

La richiesta degli istanti di cui al punto i. deve ritenersi già soddisfatta, atteso che il passaggio in Vodafone Italia S.p.A. della numerazione 05711556xxx risulta avvenuto in data 25/11/2022 e i servizi telefonici sono stati riattivati presso la sede della Fa.Ma. Group . e risultano attivi e funzionanti.

La richiesta degli istanti di cui al punto ii. può essere accolta, nei limiti delle considerazioni che seguono.

Nel caso di specie Fastweb S.p.A., in assenza di qualsivoglia titolo contrattuale, ha acquisito e attivato l'utenza n. 05711556xxx presso un indirizzo diverso da quello in cui era ubicata, cagionando all'istante Fa.Ma. Group . un disservizio. Tuttavia, proprio l'assenza di un vincolo contrattuale tra le parti è ostativa al riconoscimento di indennizzi in favore dell'utente Fa.Ma. Group da parte di Fastweb S.p.A. Infatti, la condotta contestata all'operatore concretizzerebbe, eventualmente, un danno il cui accertamento è materia sottratta alla competenza dell'Autorità e rimessa al giudice ordinario.

D'altro canto, nella PdA sottoscritta da F.M. in data 24/06/2022, in atti, il codice di migrazione indicato, riferito all'utenza n. 05711554xxx di cui era richiesta la portabilità, risulta incompleto; pertanto, Fastweb S.p.A. non avrebbe potuto in nessun modo portare a termine la procedura, se non previa comunicazione del CdM corretto da parte dell'utente che, incontestatamente, ha comunicato il codice sbagliato. Quindi, l'omessa portabilità dell'utenza di cui si discute non può essere imputata all'agire indebito di Fastweb S.p.A.

Diverse considerazioni valgono invece in ordine alla procedura di rientro in Vodafone Italia S.p.A. dell'utenza n. 05711556xxx.

Nel merito, Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato in memorie che in data 03/11/2022 la procedura di migrazione di cui sopra è stata bocciata con causale "codice segreto errato". Tale causale è generata dal *Donating*, nel corso della procedura di NP, quando "il codice segreto indicato nella richiesta del Recipient non è quello associato al DN per il quale il Recipient chiede la portabilità". Vodafone Italia S.p.A., in qualità di operatore Recipient, non ha dimostrato di aver inviato a Fastweb S.p.A., in qualità di operatore Donating, il codice corretto, non essendo infatti evincibile dalle schermate depositate da Vodafone Italia S.p.A. nel fascicolo GU14/557167/2022. Pertanto, fermo restando che Vodafone Italia S.p.A. non ha responsabilità alcuna in ordine all'interruzione dei servizi

patita dall'utente Fa.Ma. Group, pur tuttavia, in riferimento ai 22 giorni di ritardo nell'espletamento della procedura di rientro, computati in relazione al periodo compreso dal 03/11/2022 al 25/11/2022, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo complessivo pari a euro 220,00.

Infine, la richiesta degli istanti di cui al punto iii. non può essere accolta, atteso che nei fascicoli GU14/557167/2022 e GU14/570944/2022 non risulta evidenza di reclami, né nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., né nei confronti di Fastweb S.p.A.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitano, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente F. Ditta nei confronti di Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente FA.MA Group nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

3. La società Vodafone Italia S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente FA.MA Group euro 220,00 (duecentoventi/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardo nel passaggio tra operatori.

4. La predetta Società è altresì tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dal d. l.vo 207/2021.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 31 maggio 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba